

**ANALISIS PENGARUH JASA PERBANKAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RIAU
CABANG BANGKINANG**

LAPORAN AKHIR

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Program D3
Perbankan Syariah Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya



Oleh

SRI WAHYUNI
00626004032

**PROGRAM D3
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (D3)
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2009

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga Laporan ini dapat diselesaikan dengan tepat waktunya. Shalawat dan salam tidak lupa kita persembahkan buat junjungan alam nabi besar Muhammad SAW sang penyelamat dunia yang telah membawa umatnya dari alam kenistaan dan kebodohan ke alam yang penuh kedamaian dan kebaikan yaitu Islam yang kita miliki sampai dengan sekarang ini.

Penulisan Laporan Penelitian yang berjudul "**Analisis Pengaruh Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang**." Laporan akhir ini dimaksudkan untuk melengkapi tugas dan untuk syarat mencapai gelar Ahli Madya pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum di UIN SUSKA Riau.

Dalam menyelesaikan Penulisan Akhir ini banyak sekali perhatian, bantuan bimbingan, motivasi, pikiran serta support dari orang-orang terdekat. Matra pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Ayahanda Amir Syakur dan Ibunda Supriati yang tercinta yang tak henti-hentinya memberikan kasih sayang, memberikan segenap jiwanya untuk anak-anak tercinta.
2. Semua keluarga besar saya buat kakak Imel, adek Yazid, Lidya, Darsi, abg ipar Ambri, dan keponaan tercinta Zacky dan Habib
3. Bapak Prof. Dr. H. M. Nazir selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru
4. Bapak Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Prof. Dr. H. Mandini, MA beserta Pembantu Dekan 1, II, III yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan Penulisan Laporan Penelitian ini.
5. Bapak Muhammad Nurwahid M.Ag selaku ketua jurusan

Perbankan Syari'ah, penulis mengucapkan terima kasih banyak atas ilmu, perhatian, saran, arahan support dan motivasi yang diberikan selama ini.

6. Ibu Dra. Hj , Nurhasanah MA selaku dosen pembimbing penulis mengucapkan terima kasih banyak atas ilmu perhatian, saran, arahan, support serta motivasi yang diberikan selama ini
7. Ibu Zuraidah M.Ag. selaku Penasihat Akademik Perbankan Syari'ah yang telah rela menghabiskan sedikit waktunya memberikan perhatian, ilmu, bimbingan dan support selama menjadi mahasiswa
8. Kepada Bapak/Ibu Dosen Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum terutama Program Study D3 Perbankan Syari'ah, terima kasih atas semua Ilmu yang telah diberikan, semoga dapat penulis amalkan dengan sebaikbaiknya.
9. Staf-staf Tata Usaha Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru pada Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum
10. Pimpinan PT. Bank Riau Cabang Bangkinang berserta segenap karyawan dan karyawati yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
11. Teman-teman satu kos, Kakak Iyan, Osha, bang Syafriwal, dan kakak semuanya terima kasih atas semua support dan perhatiannya.
12. Rekan-rekan seperjuangan jurusan D3 Perbankan Syari'ah yang memberikan dorongan moril, motivasi, dan perhatian bust teman-teman ku Wie, Tuty, Tika, Eviza, Eva, Risna, Linda, Nuri, Sri dan semua temanteman yang tidak disebutkan satu-satu.

Menyadari penulisan Laporan Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan dari Bapak dan Ibu terutama Bapak/Ibu pembimbing yang selalu membantu dalam menyelesaikan laporan akhir ini.

Mudah-mudahan penulisan Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dalam pengembangan dunia pendidikan di daerah ini, terutama peningkatan mutu layanan bimbingan di sekolah.

Wassalam

Pekanbaru, 02 Juli 2009

Sri Wahyuni

ABSTRAKSI

Judul penelitian ini adalah Analisis Pengaruh Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apa saja jasa pelayanan perbankan pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang yang diberikan kepada nasabahnya serta sejauh mana pengaruh pelayanan jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.

Penelitian ini berlokasi pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang yang beralamat di Jl.Prof. M. Yamin No. 291 Bangkinang. Penelitian ini adalah untuk mengetahui jasa perbankan yang ditawarkan oleh PT. Bank Riau Cabang Bangkinang kepada nasabahnya serta mengetahui sejauhmana pengaruh jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Riau Cabang Bangkinang agar bisa lebih baik.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah observasi, wawancara, angket dan penelitian melalui pustaka. Dalam metode penulisan penelitian ini digunakan metode induktif dan metode deskriptif terhadap data primer dan sekunder. Jasa perbankan yang diberikan sangat tergantung dari kemampuan bank tersebut, baik dari segi modal, perlengkapan fasilitas sampai kepada karyawan yang mengoperasikannya. Semakin lengkap tentunya semakin banyak modal yang dibutuhkan untuk melengkapi peralatan dan personelnnya. Disamping itu jasa bank ini juga tergantung dari jenis bank apakah bank umum atau bank perkreditan rakyat. Kemudian kelengkapan jasa bank dapat pula dilihat dari segi status bank tersebut apakah bank devisa atau non devisa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri dari : Fasilitas yang ada, tempat parkir kendaraan, kecepatan pelayanan dan transaksi, jaminan keamanan dan kesopanan pegawai, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan nasabah memiliki tingkat kepuasan yang berbeda - beda dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Riau Cabang Bangkinang. Variabel yang paling tinggi tingkat kepuasannya adalah variabel kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan

nasabah, dan yang paling rendah adalah tempat parkir kendaraan yang disediakan oleh PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Kata pengantar	ii
Daftar isi	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan dan Mamfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	11
A. Sejarah Singkat PT. Bank Riau Cabang Bangkinang	11
B. Visi dan Misi PT. Bank Riau Cabang Bangkinang	11
C. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Cabang Bangkinang	12
BAB III TELAAH PUSTAKA	18
A. Pengertian Bank	18
B. Fungsi Bank	19
C. Landasan Hukum Perbankan	20
D. Pengertian dan Konsep Jasa	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	22
A. Deskripsi Hasil Penelitian	22
a. Responden menurut jenis kelamin	22

b. Responden Menurut Tingkat Usi	23
c. Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	24
d. Responden Menurut Tingkat Pendapatan	25
B. Pembahasan.....	26
1. Jasa Perbankan Pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang ...	26
2. Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.....	29
BAB V PENUTUP.....	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	40

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini bangsa indonesia sedang giat-giatnya melaksanakan pembangunan. Hal ini dilakukan supaya pertumbuhan ekonomi yang hendak dicapai pemerintah dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat, dari suatu proses menuju masyarakat adil dan makmur sebagai tujuan bangsa indonesia dapat diwujudkan.

Sektor perbankan yang merupakan salah satu penunjang perekonomian indonesia dirasakan telah memberi peranan yang cukup besar di dalam menghimpun dana (*faunding*) dari masyarakat yang nantinya akan disalurkan kembali dalam bentuk kredit (*landing*) yang berguna untuk menunjang pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan.¹ Antara lembaga perbankan dan masyarakat tidak dapat dipisahkan karena masyarakat membutuhkan bank dengan segala bentuk pelayanannya.

Beberapa ahli memberikan pengertian bank. Menurut Prof.G.M Verryn Stuart dalam bukunya Bank Politik mengatakan “ Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat

¹ Murti Sumarni, dan John Soerprihanto, *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*, (Yogyakarta : Liberty, 1998), cet ke -3 hal. 111-112.

pembayarannya sendiri atau uang yang diperolehnya dari orang lain maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar berupa uang giral.²

A.Abdurrachman menjelaskan bahwa bank adalah suatu jenis kelembagaan keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengadakan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha-usaha perusahaan, dan lain-lain.³

Dari pengertian di atas dapat dijelaskan lagi bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dengan bidang keuangan sehingga berbicara mengenai bank tidak lepas dari masalah keuangan.⁴

Untuk menjalankan fungsi bank seperti yang disebutkan di atas, maka bank sangat membutuhkan modal dalam usaha. Untuk mendapatkan modal tersebut bank menciptakan produk, serta memberikan keunggulan tersendiri dari tiap produk yang dipasarkan. Semua ini bertujuan agar masyarakat tertarik untuk menjadi nasabah dan memanfaatkan setiap produk dan jasa yang ditawarkan oleh setiap bank, baik dalam bentuk giro, deposito, tabungan, kredit atau yang sejenis dengan hal tersebut.⁵

Setiap bank dituntut untuk bersaing dalam merebut hati masyarakat, agar masyarakat menjadi nasabah bank yang bersangkutan, dengan demikian bank

² Suyatno,dkk,*Kelembagaan Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2001), cet ke-1 hal. 1.

³ *Ibid*

⁴ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2001), cet ke-2 hal. 23

⁵ Bank Indonesia, *Booklet Perbankan Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Pelatihan dan Informasi Perbankan, 2006), cet ke-1 hal. 6.

selalu berupaya untuk meningkatkan dan memperhatikan segala sesuatu yang terkait dengan urusan nasabah mulai dari pelayanan yang ditawarkan hingga perolehan bunga atau bagi hasil yang akan diperoleh oleh nasabah.⁶

PT. Bank Riau Cabang Bangkinang merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang jasa perbankan, dalam perkembangannya secara terus menerus berupaya memahami keinginan dan meningkatkan pelayanan merupakan salah satu tujuan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa.

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan yang tak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain.⁷ Penilaian tentang kualitas jasa yang baik atau unggul bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari pihak penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Pihak PT. Bank Riau Cabang Bangkinang harus mampu melihat dan memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan para calon konsumen (nasabah) karena masyarakat sekarang adalah masyarakat maju yang berpikiran modern, mereka membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah dan tepat.

Fungsi bank pada masa dahulu hanya sebagai tempat masyarakat menyimpan uangnya, sedangkan pada masa sekarang bank dengan segala perangkat dan jaringan bisnisnya adalah mitra terpercaya masyarakat sesuai dengan tuntutan zaman. Oleh karena itu nasabah hanya akan memilih bank yang mampu menawarkan kelebihan, kemudahan dan kepuasan kepada calon nasabahnya.

⁶ Bambang Rianto Rustam, *Perbankan Syariah*, (Pekanbaru, Muntas Cendekia Press, 2004), cet ke-1 hal. 43.

⁷ Freedy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), cet ke-1 hal. 27.

Untuk mengetahui PT. Bank Riau Cabang Bangkinang telah mampu memberikan kelebihan, kemudahan dan kepuasan kepada nasabahnya maka diperlukan adanya suatu kegiatan penelitian yang bertujuan untuk mengukur kepuasan nasabahnya. Mengukur kepuasan nasabah sangat bermanfaat bagi PT. Bank Riau Cabang Bangkinag.

PT. Bank Riau Cabang Bangkinang agar mengetahui posisinya pada saat ini bila dibandingkan dengan pesaing untuk mengetahui bagian mana yang diperlukan untuk ditingkatkan lagi.

Bertitik tolak dari uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang nantinya akan dituangkan dalam bentuk laporan akhir dengan judul : **“ANALISIS PENGARUH JASA PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RIAU CABANG BANGKINANG.”**

B. Batasan Masalah

Mengingat terbatasnya waktu dan dana yang tersedia maka pembahasan dalam penelitian ini lebih difokuskan kepada pelayanan jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang periode Januari – Desember 2008.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa saja pelayanan perbankan pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang yang diberikan kepada nasabahnya?
2. Sejauhmana pengaruh pelayanan jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah :

- a. Untuk mengetahui jasa perbankan yang ditawarkan oleh PT. Bank Riau Cabang Bangkinang kepada nasabahnya.
- b. Untuk mengetahui sejauhmana pengaruh jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinag?

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang memerlukannya :

- a. Memberikan sumbang pikiran bagi pihak manajemen PT. Bank Riau Cabang Bangkinang dalam memberikan pelayanan jasa perbankan yang baik kepada nasabahnya.
- b. Sebagai sumber informasi dan pertimbangan bagi pihak manajemen PT. Bank Riau Cabang Bangkinang dalam mengambil kebijakan dalam hal pelayanan bagi nasabahnya demi terciptanya kepuasan nasabah.

- c. Sebagai pengembangan wawasan dan wadah bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu ekonomi perbankan syariah yang diperoleh penulis selama di bangku kuliah.
- d. Sebagai bahan informasi dan referensi dalam penelitian selanjutnya.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang yang beralamat di jalan Prof. M. Yamin No. 291 Bangkinang.

2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah PT. Bank Riau Cabang Bangkinang Periode Januari-Desember 2008.
- b. Objek penelitian ini adalah pengaruh jasa perbankan yang diberikan PT. Bank Riau Cabang Bangkinag.

3. Populasi dan Sampel

- a. Populasi penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Riau Cabang Bangkinang Periode Januari-Desember 2008 sebanyak 19.172 nasabah.
- b. Mengingat jumlah populasi terlalu banyak serta waktu yang terbatas, maka penulis mengambil secara acara sederhana (simple random sampling). Untuk mengetahui dan menentukan jumlah sampel penulis menggunakan rumus Slovin.⁸

⁸ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), cet ke-1 hal 146.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

N = jumlah sampel

$$n = \frac{19172}{1 + 19172 \times 10\%}$$

e = error

$$n = \frac{19172}{1 + 191,72}$$

N = 96,47 100 sampel

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebesar 100 sampel dari jumlah populasi sebanyak 19.172 nasabah. Dengan jumlah sampel sebanyak itu diharapkan dapat mewakili jumlah populasi dan hasil penelitian diharapkan lebih akurat sesuai dengan apa yang terjadi sebenarnya.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari pihak nasabah dan manajemen PT. Bank Riau Cabang Bangkinang melalui angket dan wawancara langsung.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari riset perpustakaan (library research) dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data lapangan yang valid dan akurat dari subjek penelitian, penulis menggunakan instrumen:

a. Observasi

Penulis melakukan pengamatan di lokasi penelitian untuk mendapatkan gambaran yang tepat mengenai subjek penelitian. Bentuk pengamatan yang penulis lakukan adalah secara langsung, sehingga penulis dapat mengamati segala aspek yang terjadi di lapangan.

b. Wawancara

Wawancara atau interview adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada subjek penelitian. Jenis wawancara yang penulis lakukan adalah wawancara terbuka (open interview), dimana narasumber tidak merasa dirinya diwawancarai sehingga informasi yang didapat benar-benar murni tanpa direkayasa.

c. Angket

Penulis membuat daftar pertanyaan secara tertulis (angket) kemudian disebarkan kepada responden. Bentuk angket yang penulis sebarakan kepada responden adalah angket tertutup (close questionner), dimana responden diminta untuk mengisi angket sesuai dengan alternatif jawaban yang tersedia pada setiap item pertanyaan sehingga data kuantitatif yang diperoleh cukup valid.

6. Analisa Data

Analisa yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif yaitu menganalisa data dengan jalan mengklasifikasikan data-data berdasarkan persamaan jenis dari data tersebut, kemudian diuraikan antara satu dengan data yang lainnya, dihubungkan dengan sedemikian rupa sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

F. Sistematika Penulisan

Laporan akhir ini terdiri dari lima bab, masing-masing bab diuraikan menjadi beberapa unit dan sub unit, yang mana keseluruhan uraian tersebut mempunyai hubungan dan saling berkaitan satu sama lainnya.

Bab I Pendahuluan

Yang terdiri dari : Latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Gambaran Umum Objek Penelitian

Yang terdiri dari : Sejarah berdirinya PT. Bank Riau Cabang Bangkinang, Visi dan Misi PT. Bank Riau Cabang Bangkinang, Struktur organisasi PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.

Bab III Telaah Pustaka

Yang terdiri dari : Beberapa teori yang menjadikan landasan teoritis pada penelitian ini, yang meliputi : pengertian dan definisi bank, fungsi bank, landasan hukum perbankan, pengertian dan konsep dan jasa.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Yang terdiri dari : Jasa pelayanan pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang, pengaruh layanan jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Merupakan bagian akhir dari penelitian ini yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran yang merupakan rekomendasi penulis pada penelitian ini.

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat PT. Bank Riau Cabang Bangkinang

Bank Pembangunan Daerah Riau adalah milik pemerintah propinsi Riau, pemerintah kabupaten/kota Se-Propinsi Riau dan kepulauan Riau yang didirikan berdasarkan keputusan Gubernur KDH. TK. 1 Riau No.51/IV?1996 tanggal 1 April 1966 yang disesuaikan dengan Undang-undang No. 13 tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank Milik Pemerintah Daerah.

Pendidikan Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan Peraturan Daerah No. 14 Tahun 1992. Peraturan Daerah berdasarkan Undang-undang No. 7 tahun 1992. Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan.

Pada tanggal 22 Juli 2003 status badan hukum Bank Pembangunan Daerah Riau berubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Riau disingkat dengan PT Bank Riau.

Sampai saat ini PT. Bank Riau terus mengalami perkembangan dan telah memiliki 17 kantor cabang konvensional, 2 kantor cabang syariah, 12 kantor cabang pembantu, 6 kantor kas serta 2 payment poin yang tersebar diseluruh Kabupaten/Kota di Propinsi Riau dan Prpinsi Kepulauan Riau.

B. Visi dan Misi PT. Bank Riau Cabang Bangkinang

Sejalan dengan perubahan nama dari Bank Pembangunan Daerah Riau, menjadi PT. Bank Riau, dengan semangat baru dan logo yang baru, Bank Riau gencar melakukan promosi besar-besaran guna menarik perhatian masyarakat. Usaha tersebut tidak sia-sia sesuai dengan visi dan misi Bank Riau itu sendiri yaitu sebagai perusahaan perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah memiliki manajemen yang profesional dan mendorong pertumbuhan perekonomian rakyat.

Sedangkan misi yang diemban oleh PT. Bank Riau adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bank sehat, elit dan merakyat
2. Sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi daerah
3. Sebagai pengelolaan dana pemerintah daerah
4. Sebagai sumber pendapatan daerah
5. Sebagai pembina pengembangan dan pendamping usaha kecil dan menengah

Dalam aktivitas operasionalnya maka Bank Riau berfungsi sebagai bank umum dalam sistem perbankan nasional. Pada masa krisis ekonomi banyak usaha perbankan mengalami kebangkrutan atau likuiditas, hal ini dipengaruhi oleh banyak hutang dari bank-bank lain dan hilangnya kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut.

Sumber : PT. Bank Riau Cabang Bangkinang

C. Struktur Organisasi PT. Bank Riau Cabang Bangkinang

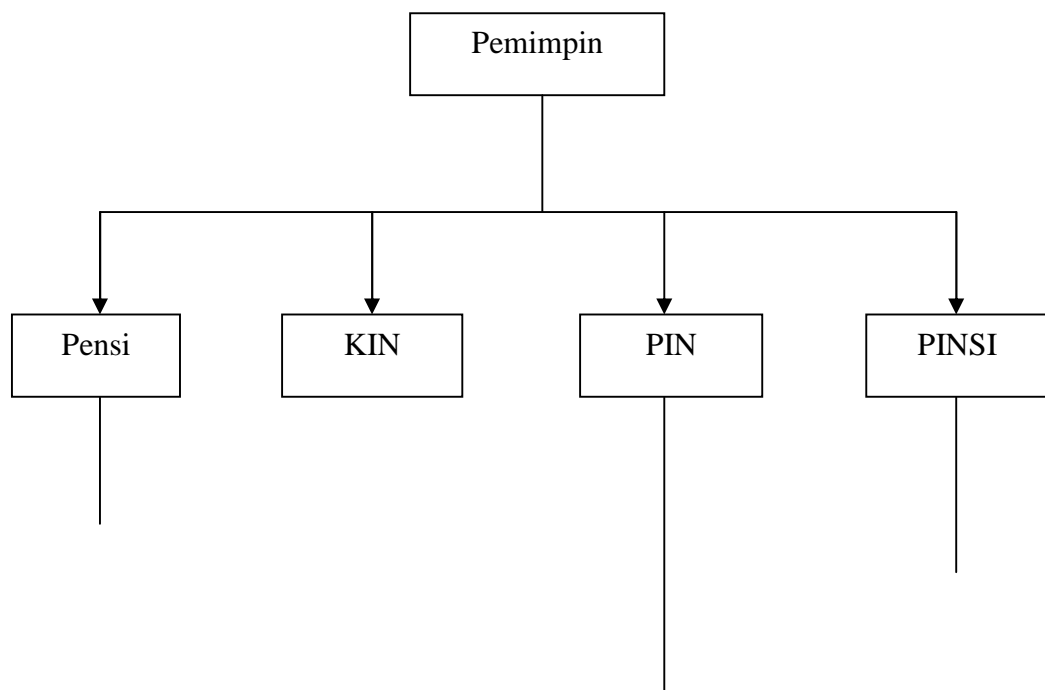
Dalam suatu perusahaan struktur organisasi mempunyai arti yang sangat penting, oleh sebab itu perlu adanya struktur organisasi perusahaan yang baik. Adapun struktur organisasi yang baik yaitu dapat memberikan staffing yang baik, memberikan directing yang baik pula sehingga di sini akan memudahkan untuk melakukan controlling. Controlling ini diperlukan untuk melihat budgeting suatu perusahaan yang mana budgeting ini merupakan suatu laporan yang kemudian dilaporkan kepada pimpinan.

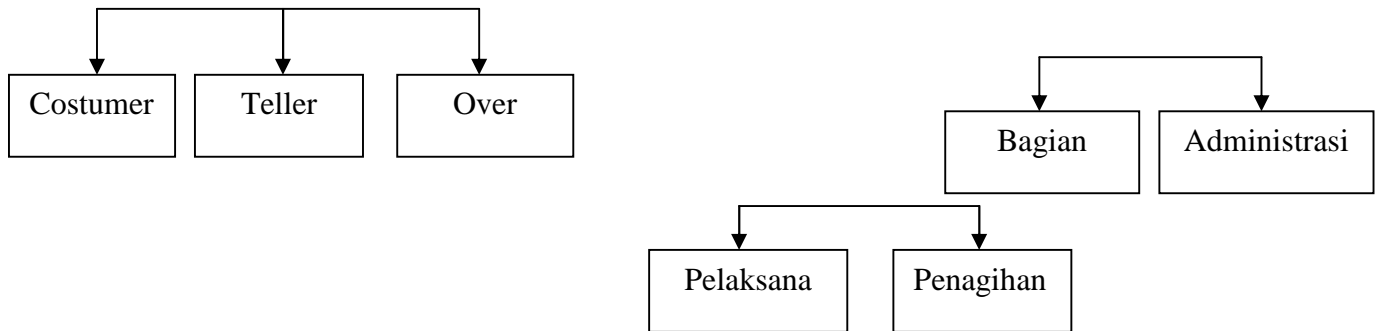
Dalam struktur organisasi akan tergambar pembagian tugas secara jelas oleh masing-masing bagian atau orang yang terlibat organisasi. Dengan adanya struktur yang baik, maka suatu tenaga kerja akan mudah untuk dilakukan sehingga semua yang direncanakan akan tercapai sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Untuk mengetahui dengan jelas struktur organisasi PT. Bank Riau Cabang Bangkinang dapat dilihat ada gambar di bawah ini :

Gambar II.I

Struktur Organisasi PT. Bank Riau Cabang Bangkinang





Sumber : PT. Bank Riau Cabang Bangkinang

Selanjutnya PT. Bank Riau Cabang Bangkinang mempunyai *job description* dengan rincian sebagai berikut:

1. Pimpinan Cabang

Bertugas menetapkan kebijaksanaan-kebijaksanaan, menyusun rencana strategi pembangunan usaha sesuai dengan kemampuan dan anggaran yang tersedia atau yang direncanakan oleh PT. Bank Riau Cabang Bangkinang serta mengawasi dan menilai kegiatan kerja staf-stafnya.

2. KIN (Kontrol Intern)

Mengawasi dan menilai kinerja pimpinan cabang, staff dan karyawan PT. Bank Riau Cabang Bangkinang, menegur bila ada salah satu karyawan melakukan kesalahan atau memberikan saran atau kritik membangun tanpa ada pengecualian.

3. Pinsi Operasional

Pinsi operasional yaitu kepala bagian yang bertanggung jawab atau operasional sebuah bank, pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang sebagai operasional ini sama dengan dapur karena di sini semua kegiatan atau

transaksi yang terjadi pada hari itu mereka tahu dan merupakan bahan untuk mengukur akuntansi dengan cara membuat laporan transaksi setiap harinya.

4. Pinsi pemasaran

Kepala bagian yang menangani masalah kredit, sekaligus bertanggung jawab atas kredit yang telah disalurkan kepada nasabah dalam penagihan kredit apabila ada penunggakan pembayaran kredit.

5. Pinsi pelayanan nasabah

Kepala bagian yang bertanggung jawab atas fisik uang dan dalam melayani nasabah PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.

6. Pelaksanaan

Pelaksanaan ini terdiri dari beberapa karyawan yang merupakan bawahan dari pinsi yang mempunyai tugas masing-masing sesuai dengan bagiannya masing-masing dan bertanggung jawab ke pinsi. Pelaksanaan ini terdiri dari:

- a. Pelaksanaan Costumer Service, yaitu bertugas dalam melayani nasabah dalam memberikan informasi dan lain sebagainya.
- b. Pelaksanaan Teler, yaitu bertugas front office yang bertugas menerima setoran, penarikan dan perintah bayar yang telah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Pelaksanaan kredit (KAG), yaitu pelaksanaan yang bertugas menerima permohonan kredit dari pegawai negeri sampai mencairkan kredit tersebut.

- d. Pelaksanaan kredit umum, yaitu pelaksanaan yang bertugas menerima kredit selain KAG seperti kredit kerakyatan, komersial dan lain sebagainya dan membuat laporan atas kredit yang disalurkan.
- e. Pelaksanaan Administrasi Kredit, yaitu bertugas memasukkan data-data nasabah yang mengambil kredit di PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.
- f. Pelaksanaan Transfer, yaitu bagian yang bertugas memproses pengiriman uang dan penerimaan kiriman yang ditujukan kepada penerima baik itu melalui kliring, RTGS dan sebagainya.
- g. Pelaksanaan Over Booking, yaitu hampir sama dengan teller, hanya saja bedanya di sini tidak melakukan tunai melainkan melalui pemindaan bukaan.
- h. Pelaksanaan Umum, yaitu bagian yang menangani perlengkapan kantor, biaya dan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan karyawan.
- i. Pelaksanaan Penagihan, yaitu bagian yang bertugas menagih kredit apabila ada nasabah yang menunggak atau terlambat menyetorkan kewajibannya.

Dalam struktur organisasi antara yang satu dengan yang lain saling berhubungan, tidak bisa bekerja sendiri-sendiri.

BAB III

TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian dan Defenisi Bank

Bank dalam menjalankan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif investasi. Sejalan dengan karakteristik usahanya tersebut, maka bank merupakan suatu segemen usaha yang kegiatannya banyak diatur oleh pemerintah. Bank dapat mempengaruhi jumlah uang beredar yang merupakan salah satu sasaran pengaturan oleh penguasan moneter dengan menggunakan berbagai piranti kebijakan moneter.

Pengertian Bank menurut UU No.7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998 adalah:

1. Bank adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.
2. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
3. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Defenisi bank di atas memberi tekanan bahwa usaha utama bank adalah menghimpun dana dalam bentuk simpanan yang merupakan sumber dana bank. Demikian pula dari segi penyaluran dananya, hendaknya bank tidak semata-mata memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya bagi pemilik tapi juga kegiatannya itu harus pula diarahkan pada peningkatan taraf hidup masyarakat.

Dalam hal ini bank juga menyalurkan dana dalam bentuk pinjaman (kredit) kepada masyarakat. Dengan kata lain bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkannya. Bank juga memberikan jasa-jasa bank lainnya seperti pengiriman uang (transfer) yang merupakan jasa pendukung dari kegiatan pokok bank yaitu menghimpun dan menyalurkan dana.

B. Fungsi Bank

Bank umum sebagai lembaga intermediasi keuangan memberikan jasa-jasa keuangan baik kepada unit surplus maupun kepada unit defisit. Bank melaksanakan beberapa fungsi dasar :

- a. Menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang lebih efisien dalam kegiatan ekonomi;
- b. Menciptakan uang;
- c. Menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat;
- d. Menawarkan jasa-jasa keuangan lain.

C. Landasan Hukum Perbankan

1. Undang-Undang Republik Indonesia no.7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor tahun1998;
2. Undang-Undang Republik Indonesia no.23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia no.3 tahun 2004.

D. Pengertian dan Konsep Jasa

Kegiatan perbankan yang ketiga juga memberikan jasa-jasa bank lainnya. Tujuan memberikan jasa-jasa bank ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kegiatan sebelumnya yaitu kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan, maka semakin baik. Hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan cukup berhenti satu bank saja. Demikian sebaliknya, jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap maka nasabah terpaksa untuk mencari bank yang lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.

Kelengkapan jasa bank yang diberikan sangat tergantung dari kemampuan bank tersebut, baik dari segi modal, perlengkapan fasilitas sampai kepada karyawan yang mengoperasikannya. Semakin lengkap tentunya semakin banyak modal yang dibutuhkan untuk melengkapi peralatan dan personelnnya. Di samping itu jasa bank ini juga tergantung dari jenis bank, apakah bank umum atau bank perkreditan rakyat. Kemudian kelengkapan jasa bank dapat pula dilihat dari segi status bank tersebut, apakah bank devisa atau non devisa. Jika berstatus devisa maka jenis jasa bank yang ditawarkan akan lebih lengkap dibandingkan dengan

bank berstatus non devisa. Selanjutnya kelengkapan jasa bank dapat pula dilihat dari status cabangnya, apakah cabang penuh, cabang pembantu, atau kantor kas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Pada Bab IV ini, penulis akan mencoba menguraikan dan sekaligus menganalisis beberapa hal yang berkaitan dengan pengaruh jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang. Dengan 100 responden diperoleh hasil penelitian meliputi : deskripsi karakteristik responden, deskripsi jasa perbankan pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang dan deskripsi pelayanan jasa perbankan.

Untuk lebih jelas, penulis akan membahas analisis-analisis tersebut sebagai berikut :

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan dan tingkat pendapatan.

a. Responden menurut jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden pada umumnya berjenis kelamin pria. Mengenai karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 1
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekwensi	Persentase %
Pria	63	63%
Wanita	37	37%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data olahan hasil penelitian

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan mengenai responden menurut jenis kelamin, yaitu sebanyak 63 orang (63%) responden yang menjadi nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang berjenis kelamin pria, dan 37 orang (37%) responden yang menjadi nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang berjenis kelamin wanita. Artinya pria lebih dominan menjadi nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang dibandingkan pada wanita.

b. Responden Menurut Tingkat Usia

Berdasarkan hasil penelitian diketahui responden umumnya tingkat usia antara 39-40 tahun. Untuk lebih jelasnya tingkat usia responden dapat dilihat seperti berikut ini:

Tabel 2
Responden Menurut Tingkat Usia

Usia	Frekwensi	Persentase %
17-27 tahun	18	63%
28-38 tahun	25	25%
39-49 tahun	34	34%
50 tahun ke atas	23	23%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data olahan hasil penelitian

Tabel 2 menunjukkan mengenai responden menurut tingkat usia sebanyak 18 orang (18%) responden yang menjadi nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang berusia antara 17-27 tahun, 25 orang (25%) responden berusia antara 28-38 tahun, 34 orang (34%) responden berusia antara 39-49 tahun dan 23 orang (23%) responden berusia di atas 50 tahun.

c. Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, jenis pekerjaan responden umumnya adalah pegawai negeri. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3
Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekwensi	Persentase %
Pegawai Negeri	27	27%
Pegawai Swasta	24	24%
Wiraswasta	25	25%
Pelajar/Mahasiswa	14	14%
Petani	10	10%
Jumlah	100	100%

Sumber data : Data olahan hasil penelitian

Tabel 3 menunjukkan mengenai respon menurut jenis pekerjaan. Dari 100 orang nasabah PT. Bank Riau Cabang Bangkinang yang menjadi responden pada penelitian ini, sebanyak 27 orang (27%) responden bekerja sebagai pegawai negeri, 24 orang (24%) responden bekerja sebagai pegawai swasta, 25 orang (25%) responden bekerja sebagai wiraswasta, 14 orang (14%) responden masih

berstatus pelajar /mahasiswa dan 10 orang (10%) responden bekerja sebagai petani.

d. Responden Menurut Tingkat Pendapatan

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa tingkat pendapatan responden diantara Rp 3.000.000 – Rp 3.500.000. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4
Responden Menurut Tingkat Pendapatan

Tingkat Pendapatan	Frekwensi	Persentase %
Dibawah Rp 2,5 juta	16	16%
Antara Rp 2,5 – 3 juta	20	20%
Antara Rp 3 juta – 3,5 juta	27	27%
Antara Rp 3,5 juta – 4 juta	15	25%
Di atas 4 juta	12	12%
jumlah	100	100%

Sumber data : Data olahan hasil penelitian

Tabel 4 menunjukkan mengenai responden menurut tingkat pendapatan sebanyak 16 orang (16%) responden dengan tingkat pendapatan di bawah Rp 2.500.000 perbulan, 20 orang (20%) responden dengan tingkat pendapatan

antara Rp 2.500.000 – Rp 3.000.0000 perbulan, 27 orang (27%) responden dengan tingkat pendapatan antara Rp 3.000.000 – Rp 3.500.000 perbulan, 25 orang (25%) responden dengan tingkat pendapatan antara Rp 3.500.000 – Rp. 4.000.000 perbulan dan 12 orang (12%) responden tingkat pendapatannya di atas Rp 4.000.000.

B. Pembahasan

1. Jasa Perbankan Pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang

Secara umum kegiatan usaha atau jasa yang ditawarkan oleh PT. Bank Riau Cabang Bangkinang adalah memberikan kredit, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, deposito dan rekening giro. Berikut ini tabel kelompok jasa perbankan pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.

Tabel 5

Kelompok jasa perbankan pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang

Menghimpun Dana (pounding)	Menyalurkan Dana (landing)
1. Simpanan - Simpanan Amanah Riau (SINAR) - Simpanan Pembangunan Daerah (SIMPEDA)	1. Perkreditan - Kredit Pengusaha Kecil (KAG) - Kredit Kepada Rekanan - Kredit Aneka Guna

- Simpanan Dhuha	(KAG)
2. Deposito	
3. Rekening Giro	

Sumber data : Data olahan hasil penelitian

1. Jasa Penghimpun Dana Nasabah (Paunding)

a. Simpanan

1) Simpanan Amanah Riau (SINAR)

Merupakan salah satu jenis tabungan perorangan yang memiliki kelebihan dan fleksibel dalam melakukan penarikan. Nasabah dapat menyimpan dananya dengan setoran awal Rp 500.000 dengan saldo minimal Rp 20.000

2) Simpanan Pembangunan Daerah (SIMPEDA)

Merupakan salah satu tabungan yang bekerja sama dengan Bank Pembangunan Daerah di seluruh Indonesia. Setoran awal sesuai ketentuan kantor cabang masing-masing daerah.

3) Simpanan Dhuha

Merupakan salah satu jenis tabungan perorangan yang merupakan tabungan haji. Simpanan Dhuha adalah produk tabungan baru ditawarkan tetapi telah banyak diminati masyarakat. Nasabah dapat menyimpan dananya dengan setoran awal minimal Rp 350.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp 50.000.

b. Deposit

Merupakan salah satu jenis tabungan yang ditawarkan oleh PT. Bank Riau Cabang Bangkinang kepada nasabah yang penarikannya dapat dilakukan dalam jangka tertentu.

c. Rekening Giro

Merupakan tempat penyimpanan dana yang bertujuan untuk melancarkan transaksi-transaksi kegiatan usaha. Nasabah dapat mempunyai rekening giro dengan setoran awal minimal Rp 1.000.000 untuk badan usaha dan Rp 500.000 untuk perorangan.

2. Jasa Menyalurkan Dana Pada Nasabah (Londing)

Untuk membantu meningkatkan perekonomian masyarakat PT. Bank Riau Cabang Bangkinang juga menyalurkan kredit diantaranya ialah sebagai berikut :

a. Kredit Pengusaha Kecil (KPK)

Kredit Pengusaha Kecil (KPK) yaitu salah satu jasa perbankan yang ditawarkan oleh PT. Bank Riau Cabang Bangkinang kepada nasabahnya yaitu berupa fasilitas kredit yang diberikan kepada pengusaha kecil baik secara perorangan maupun kelompok untuk pembiayaan investasi dan modal kerja.

b. Kredit Kepada Rekanan (KKR)

Kredit Kepada Rekanan (KKR) yaitu fasilitas kredit yang diberikan untuk mendukung pembiayaan proyek-proyek pemerintahan dan instansi lainnya.

c. Kredit Aneka Guna (KAG)

Kredit Aneka Guna (KAG) yaitu fasilitas kredit yang diberikan untuk keperluan pembangunan/rehabilitasi/renovasi rumah pribadi, pemberian alat-alat rumah tangga, keperluan mobilitas kerja, keperluan pendidikan dan keperluan lainnya.

2. Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang

Dari kegiatan jasa perbankan yang telah dilakukan oleh PT. Abnk Riau Cabang Bangkinag dan segala aktivitas yang ada maka dapat dilihat pengaruh pelayanan jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.

Tingkat kepuasan nasabah tersebut dapat dilihat dari tabel kepuasan nasabah yang diperoleh dari penelitian tingkat kepuasan nasabah sebagai berikut.

Tabel 6

**Tanggapan Nasabah Dengan Fasilitas Yang Ada Pada PT. Bank Riau
Cabang Bangkinang**

Kriteria Jawaban	Frekwensi	Persentase %
Sangat puas	34	34%
Puas	27	27%
Cukup puas	22	22%
Tidak puas	10	10%
Sangat tidak puas	7	7%
Jumlah	100	100%

Sumber data : Data olahan hasil penelitian

Pada tabel 6 di atas menunjukkan mengenai tingkat kepuasan nasabah dengan fasilitas yang ada pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang. Hal ini dapat dilihat bahwa sebanyak 34 orang (34%) responden masyarakat sangat puas, 27 orang (27%) responden masyarakat puas, 22 orang (22%) responden masyarakat cukup puas, 10 orang (10%) masyarakat tidak puas dan hanya 7 orang (7%) responden masyarakat sangat tidak puas terhadap fasilitas yang ada pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.

Tabel 7

**Tanggapan Mengenai Kepuasan Nasabah Dengan Tempat Parkir
Kendaraan Yang Disediakan Oleh PT. Bank Riau Cabang Bangkinang**

Kriteria Jawaban	Frekwensi	Persentase %
------------------	-----------	--------------

Sangat puas	7	7%
Puas	23	23%
Cukup puas	34	34%
Tidak puas	28	28%
Sangat tidak puas	8	8%
Jumlah	100	100%

Sumber data : Data olahan hasil penelitian

Pada tabel 7 di atas menunjukkan mengenai tingkat kepuasan nasabah dengan tempat parkir yang ada pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang. Hal ini dapat dilihat bahwa sebanyak 7orang (7%) responden menyatakan sangat puas, 23 orang (23%) responden menyatakan puas, 34 orang (34%) responden menyatakan cukup puas, 28 orang (28%) responden menyatakan tidak puas dan menyatakan sangat tidak puas hanya 8 orang (8%) responden.

Tabel 8

Tanggapan Mengenai Kepuasan Nasabah Dengan Kecepatan Pelayanan Dan Transaksi Jasa Perbankan Di PT. Bank Riau Cabang Bangkinang

Kriteria Jawaban	Frekwensi	Persentase %
Sangat puas	25	25%
Puas	37	37%
Cukup puas	26	26%
Tidak puas	12	12%
Sangat tidak puas	-	-

Jumlah	100	100%
--------	-----	------

Sumber data : Data olahan hasil penelitian

Pada tabel 8 di atas menunjukkan mengenai tingkat kepuasan nasabah dengan kecepatan pelayanan dan transaksi jasa perbankan di PT. Bank Riau Cabang Bangkinang. Sebanyak 25orang (25%) responden menyatakan sangat puas, 37 orang (37%) responden menyatakan puas, 26 orang (26%) responden menyatakan cukup puas, dan 12 orang (12%) responden menyatakan tidak puas.

Tabel 9

Tanggapan Mengenai Kepuasan Nasabah Atas Jaminan Keamanan Dan Kesempatan Pegawai PT. Bank Riau Cabang Bangkinang

Kriteria Jawaban	Frekwensi	Persentase %
Sangat puas	34	34%
Puas	43	43%
Cukup puas	16	16%
Tidak puas	5	5%
Sangat tidak puas	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber data : Data olahan hasil penelitian

Pada tabel 9 di atas menunjukkan mengenai tingkat kepuasan nasabah atas jaminan keamanan dan kesempatan pegawai PT. Bank Riau Cabang Bangkinang dalam melayani nasabahnya. Dimana sebanyak 34 orang (34%) responden menyatakan sangat puas, 43 orang (43%)

responden menyatakan puas, 16 orang (16%) responden menyatakan cukup puas, 5 orang (5%) responden menyatakan tidak puas dan hanya 2 orang (2%) responden menyatakan sangat puas.

Tabel 10

Tanggapan Mengenai Kepuasan Nasabah Atas Kemampuan Pegawai Dalam Berkomunikasi Dengan Nasabah PT. Bank Riau Cabang Bangkinang

Kriteria Jawaban	Frekwensi	Persentase %
Sangat puas	47	47%
Puas	34	34%
Cukup puas	15	15%
Tidak puas	4	4%
Sangat tidak puas	-	-
Jumlah	100	100%

Sumber data : Data olahan hasil penelitian

Pada tabel 10 menunjukkan mengenai tingkat kepuasan nasabah atas kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan nasabah PT. Bank Riau Cabang Bangkinang. Sebanyak 47orang (47%) responden menyatakan sangat puas, 34 orang (34%) responden menyatakan puas, 15 orang (15%) responden menyatakan cukup puas dan 4 orang (4%) responden menyatakan tidak puas.

Berdasarkan dari tabel 6 sampai dengan 10 dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.

Berikut ini data jumlah nasabah PT. Bank Riau Cabang Bangkinang selama tahun 2008 (Januari 2008 – Desember 2008).

Tabel 11
Jumlah Nasabah PT. Bank Riau Cabang Bangkinang

Bulan	Jumlah Nasabah	Kenaikan/Penurunan
Januari	15.210	-
Februari	15.573	+ 363 Nasabah
Maret	15.938	+ 365 Nasabah
April	16.164	+ 226 Nasabah
Mei	16.356	+ 192 Nasabah
Juni	16.774	+ 418 Nasabah
Juli	17.194	+ 420 Nasabah
Agustus	17.843	+ 649 Nasabah
September	18.465	+ 622 Nasabah
Oktober	18.337	+ 72 Nasabah
November	18.977	+ 440 Nasabah
Desember	19.172	+ 195 Nasabah

Sumber data : Data olahan dari PT. Bank Riau Cabang Bangkinang

Dari tabel 11 di atas dapat kita simpulkan bahwa dari bulan ke bulan selama tahun 2008 jumlah nasabah PT. Bank Riau Cabang Bangkinang mengalami kenaikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Riau Cabang Bangkinang dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dengan mengambil sampel secara acak sederhana (simple random sampling) maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden terdiri dari :

a. Jenis kelamin

- Pria = 63 orang / 63%
- Wanita = 37 orang / 37 %

b. Tingkat usia

- Usia 17 – 27 tahun = 18 orang / 18%
- Usia 28 – 38 tahun = 25 orang / 25%
- Usia 39 – 49 tahun = 34 orang / 34%
- Usia 50 tahun ke atas = 23 orang / 23%

c. Jenis pekerjaan

- Pegawai Negeri = 27 orang / 27%
- Pegawai Swasta = 24 orang / 24%
- Wiraswasta = 35 orang / 35%
- Pelajar / Mahasiswa = 14 orang / 14%
- Petani = 10 orang / 10%

d. Menurut tingkat pendapatan

- Di bawah Rp 2.500.000 = 16 orang / 16%
- Antara Rp 2.500.000 – 3.000.000 = 20 orang / 20%
- Antara Rp 3.000.000 – 3.500.000 = 27 orang / 27%
- Antara Rp 3.500.000 – 4.000.000 = 25 orang / 25%
- Di atas Rp 4.000.000 = 12 orang / 12%

2. Berdasarkan penelitian secara umum PT. Bank Riau Cabang Bangkinang menawarkan jasa kepada nasabahnya dapat dikelompokkan menjadi dua jenis:

a. Faunding service (Menghimpun dana)

- Simpanan

1. Simpanan Amanah Riau (SINAR)
2. Simpanan Pembangunan Daerah (SIMPEDA)
3. Simpanan Dhuha

- Deposito

- Rekening Giro

b. Lending Service

1. Kredit Pengusaha Kecil (KPK)
2. Kredit Kepada Rekan (KKR)
3. Kredit Aneka Guna (KAG)

3. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri dari : fasilitas yang ada, tempat parkir kendaraan, kecepatan pelayanan dan transaksi, jaminan keamanan dan kesopanan pegawai, kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan

nasabah memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Riau Cabang Bangkinang. Variabel yang paling tinggi tingkat kepuasannya adalah variabel kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan nasabah, dan yang paling rendah adalah tempat parkir kendaraan yang disediakan oleh PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.

B. Saran

Dari penelitian dan pembahasannya, maka penulis memberikan saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi pihak PT. Bank Riau Cabang Bangkinang yaitu :

1. Melakukan penyempurnaan terhadap jasa perbankan yang ditawarkan kepada nasabah melalui : pemberdayaan pegawai, menetapkan standar layanan, dan membuat variasi-variasi dalam periode jasa perbankan.
2. Meningkatkan dan memperluas area parkir kendaraan sehingga dapat menciptakan Aksesibilitas dan Fleksibilitas nasabah dalam menggunakan dan melakukan transaksi jasa perbankan pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.
3. Menciptakan iklim organisasi kondusif yang biasa memastikan bahwa staf layanan (karyawan) yang profesional cekatan dan tenang dalam menyampaikan jasa secara cepat dan tepat.
4. Faktor kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan nasabah sebagai variabel yang paling tinggi, tingkat kepuasannya harus ditingkatkan lagi peranannya sehingga nasabah akan tetap menggunakan jasa- jasa perbankan pada PT. Bank Riau Cabang Bangkinang.

DAFTAR PUSTAKA

Sumarni, Murti dan John Soeprihanto, *Pengantar Bisnis (Dasar- dasar Ekonomi Perusahaan)* (Yogyakarta: Liberty, 1998). Cet ke-3.

Suyatno,dkk, *Kelembagaan Perbankan* (Jakarta:PT. Gramedia,1999). Cet ke-1.

Kasmir, *Bank dan lembaga keungan lainnya edisi revisi 2001*,(Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2001). Cet ke-2.

Bank Indonesia, *Booklet Perbankan Indonesia edisi maret 2006*(Jakarta: Direktorat pelatihan dan Informasi Perbankan, 2006). Cet ke-1.

Bambang Rianto Rustam, *Perbankan Syariah* (Pekanbaru: Muntaz Cendikia Press, 2004). Cet ke-1.

Rangkuti, Freddy, *Measuring Custamer Satisfaction*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003). Cet ke-1.

Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,2003). Cet ke-1.

Dahlan siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan; Kebijakan Moneter dan Perbankan , edisi kelima ,* (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. 2005). Cet ke-1.

Kasmir, SE.MM, *Manajemen Perbankan Ed 1-7* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007). Cet ke-1.